

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลประจำการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวม แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์
 - 1.1 ความหมายของเชาวน์อารมณ์
 - 1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์
 - 1.3 องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์
 - 1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
 - 2.1 ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
 - 2.2 แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
 - 2.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
 - 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในวิชาชีพ
 - 3.1 ความหมายความสำเร็จในวิชาชีพ
 - 3.2 แนวคิดทฤษฎีความสำเร็จในวิชาชีพ
 - 3.3 องค์ประกอบของความสำเร็จในวิชาชีพ
 - 3.4 การวัดความสำเร็จในวิชาชีพ
 - 3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในวิชาชีพ

1. เชาวน์อารมณ์

1.1 ความหมายของเชาวน์อารมณ์

เชาวน์อารมณ์ มีชื่อเรียกในภาษาไทยหลายชื่อ เช่น ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ อัจฉริยภาพทางอารมณ์ ความเก่งทางอารมณ์ ความสามารถทางอารมณ์ เชาวน์ทางสังคม ปรีชาเชิงอารมณ์ เจตโกศล วุฒิภาวะทางอารมณ์ สติอารมณ์ ปัญญาทางอารมณ์ ซึ่งมาจากภาษาอังกฤษที่มีความหมายเดียวกัน เช่น Emotional Intelligence, Emotional Literacy, Emotional Intelligence Quotient, Emotional Competence, Emotional Intelligence Competencies, Interpersonal Intelligence, Emotional SMARTS, Social Intelligence, Practical Intelligence และนิยมเรียกย่อๆว่า EQ และ EIQ สำหรับในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้คำว่า เชาวน์อารมณ์ (Emotional Quotient) หรือเรียกย่อๆว่า EQ

Salovey and Mayer (1997) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการที่จะเท่าทันในความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่น นอกเหนือจากการติดตาม กำกับ ควบคุมได้แล้ว บุคคลพึงรู้จักแยกแยะ และใช้ข้อมูล เหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง

Goleman (1998) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการ ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ตัวเอง บริหารจัดการ อารมณ์ต่างๆของตน และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆได้

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, น. 21) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการ ตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเอง ในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่จะ ขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนใน การทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข ประสบความสำเร็จในการ เรียน (Study Success) ความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) ตลอดจนประสบความสำเร็จ ในชีวิต (Life Success)

กรมสุขภาพจิต (2543, น.103) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นความสามารถ ทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข โดยรู้จักเชาวน์อารมณ์ของตนเพื่อ

การพัฒนา และใช้ศักยภาพของตนในการดำเนินชีวิตครอบครัว การทำงาน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544, น.1) ให้ความหมายเชาวน์อารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

ชวนจิตร ฐะทอง (2544, น.36) สรุปความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนัก รับรู้ และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิดตลอดจนอารมณ์ ทั้งของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมจัดการกับอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความขัดแย้ง ให้ผ่านพ้นไปได้ได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ ให้กำลังใจตนเอง และรู้จักจัดความเครียด รวมถึงความคับข้องใจได้ ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข

เทอดศักดิ์ เดชคง (2545, น.15) ให้ความหมายว่า เชาวน์อารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ในการรู้และเข้าใจตนเอง เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น มีความมุ่งมั่น อดทนรอคอยเพื่อไปยังเป้าหมาย มองโลกในด้านที่เป็นบวกและรู้จักจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งของตนเองได้

วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548, น.18) ให้ความหมายว่า เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารหรือจัดการอารมณ์ของตน เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป เชาวน์อารมณ์ จึงหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนัก รับรู้ เข้าใจถึงอารมณ์และความรู้สึกของทั้งตนเองและผู้อื่น สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และทำให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

นักศึกษาและนักจิตวิทยาส่วนใหญ่จะคุ้นเคยกับคำว่า “ความฉลาดทางสติปัญญา” หรือ IQ ว่าเป็นสมรรถภาพทางสมอง (Mental ability) ของมนุษย์ และมักจะใช้ IQ เป็นตัวทำนายความสำเร็จในชีวิตของคนนั้น (ทศพร ประเสริฐสุข, 2543) ดังนั้นจึงให้ความสนใจเรื่องความฉลาดทางสติปัญญา เช่น การจำ และความสามารถในการแก้ไขปัญหา แต่ก็มีนักจิตวิทยาหลายคนเริ่มเห็นความสำคัญของความฉลาดรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับสติปัญญา ได้แก่ Wechsler ได้เสนอว่าความฉลาดรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางสติปัญญามี 3 ด้าน คือ อารมณ์ บุคคล และสังคม (กรมสุขภาพจิต, 2543)

ในปี ค.ศ. 1920 Thorndike นักจิตวิทยาที่มีความสนใจทางด้านความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ได้เขียนบทความในนิตยสาร Harper โดยให้คำจำกัดความของความฉลาดทางสังคมว่า เป็นความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม แต่ก็ได้รับความสนใจน้อย เมื่อเทียบกับการศึกษาด้านองค์ประกอบและการทำงานของสมอง โดยเฉพาะด้านแบบทดสอบความฉลาดทางสติปัญญาและการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับสมอง

ในปี 1956 Bloom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ Taxonomy of Educational Objectives โดยได้แบ่งประเภทของวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อความสามารถของมนุษย์ 3 ด้าน คือ

1. ความสามารถทางด้านการรู้คิด (Cognitive Domain) ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นความฉลาดทางด้านสติปัญญา
2. ความสามารถทางด้านความรู้สึก (Affective Domain) ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นเขาวนอารมณ์
3. ความสามารถด้านการเคลื่อนไหว หรือทางด้านทักษะ (Psychomotor Domain)

Mintzberg (1970) เป็นคนแรกที่ชี้ให้เห็นว่าสมองซีกซ้ายและซีกขวามีบทบาทในการบริหารจัดการต่างกัน โดยเน้นว่าควรบริหารจัดการด้วยสมองซีกขวาซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ การติดต่อที่มีความสัมพันธ์กับผู้คน ในขณะที่ผู้บริหารควรใช้สมองซีกซ้ายในการวางแผนวิเคราะห์ข้อมูล

ในปีถัดมา Livingston (1971) ได้ชี้ให้เห็นว่าผลสำเร็จของการศึกษาเล่าเรียนในโรงเรียน หรือในห้องฝึกอบรมว่า ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลสำเร็จในการบริหารจัดการ และเสนอว่า สิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารระดับกลางควรพัฒนา ก็คือความสามารถในการแสดงความเอื้ออาทร (Capacity for Empathy) กับปฏิกริยาทางอารมณ์ และการรับรู้ความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กร ซึ่ง Livingston เชื่อว่า การที่ผู้บริหารระดับกลางไม่รับรู้ภาวะอารมณ์ของผู้อื่น ทำให้ประสบปัญหาการบริหารจัดการคนในองค์กร

ต่อมา McClelland (1973) ศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ได้เขียนบทความที่ให้ข้อคิด ดังนี้

1. เกรดเฉลี่ย : คนที่ได้ผลการเรียน หรือเกรดเฉลี่ยสูงบ่งบอกถึงความสำเร็จในการเรียน แต่ไม่ได้เป็นการประกันว่าจะประสบความสำเร็จในชีวิต
2. แบบวัดความฉลาดทางสติปัญญาและแบบวัดความถนัด ไม่ได้เป็นตัวทำนายความสำเร็จในอาชีพ หรือความสำเร็จในชีวิต
3. แบบทดสอบและผลการเรียน สามารถใช้ทำนายการปฏิบัติงานได้ เพราะมีตัวแปรด้านสถานภาพเศรษฐกิจและสังคมเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. ควรให้ความสำคัญกับการวัดขีดความสามารถ เนื่องจาก McClelland เชื่อว่าสามารถทำนายพฤติกรรมสำคัญๆ ได้แม่นยำกว่า เป็นการวัดในสิ่งที่สะท้อนให้เราทราบว่ามีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง วัดในสิ่งที่สามารถเห็นและรับรู้ได้อย่างแจ่มชัด วัดในสิ่งที่ผู้ถูกวัด มีโอกาสได้แสดงการปฏิบัติมากกว่านั่งคิดเฉยๆ เพื่อให้มั่นใจในการสรุปอ้างอิงของผลที่ได้

Gardner (1983) ได้เสนอแนวคิดเรื่องเชาวน์อารมณ์ในหนังสือ Frames of mind โดยได้ให้แนวคิดว่า ความสามารถภายในของบุคคลและความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมีความสำคัญต่อความสำเร็จของมนุษย์เช่นกัน

Mayer and Salovey (1990) ได้บัญญัติศัพท์คำว่า Emotional Quotient และสนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางสติปัญญาที่มีมาก่อนหน้านี้ โดยได้อธิบายเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นรูปแบบหนึ่งของความฉลาดทางสังคมที่ประกอบด้วยความสามารถในการรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้นและใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้นำในการคิดและกระทำสิ่งต่างๆ นอกจากนี้ Mayer and Salovey ได้ริเริ่มโครงการวิจัยเพื่อนำไปพัฒนาแบบประเมินเชาวน์อารมณ์ที่มีความเที่ยงตรงและศึกษาค้นคว้าความสำคัญของเชาวน์อารมณ์ด้วย

Goleman (1995) ซึ่งสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก จาก Harvard University โดยมี McClelland เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีความสนใจเรื่องความเกี่ยวข้องของสมอง บุคลิกภาพและอารมณ์ เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ได้เขียนหนังสือเรื่อง Emotional Intelligence ในปี 1995 โดยที่ศึกษาต่อจากงานของ Mayer and Salovey ส่งผลให้เชาวน์อารมณ์เป็นที่รู้จักแพร่หลาย ซึ่ง Goleman ได้ปรับปรุงรูปแบบโดยเห็นว่า เชาวน์อารมณ์สามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้ตลอดชีวิต หลังจากนั้นในปี 1998 Goleman ได้เขียนหนังสืออีกเล่มชื่อ Working with Emotional Intelligence เป็นการเขียนในลักษณะของการประยุกต์ใช้เชาวน์อารมณ์ในการทำงาน

Weisinger (1998) เป็นอาจารย์สอนทางด้านการบริหารการศึกษาและบริหารธุรกิจ University of California (Los Angeles) New York University และที่อื่นๆอีกหลายแห่ง มีความเชี่ยวชาญทางด้านการบริหารความโกรธ และเป็นที่ปรึกษาให้กับบริษัทและหน่วยงานต่างๆ จำนวนมากในด้านการประยุกต์ใช้เชาวน์อารมณ์ในการทำงาน ได้แนะนำเรื่องการปรับใช้เชาวน์อารมณ์ในที่ทำงาน โดยกล่าวว่า เชาวน์อารมณ์เป็นเครื่องมือที่จะนำไปใช้ในการแก้ปัญหาระหว่างบุคคล สามารถช่วยให้บรรลุข้อตกลงกับลูกค้าเจ้าปัญหา สามารถทำงานที่ยากจนกว่าจะบรรลุผลได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานในที่สุด

สำหรับในประเทศไทยก็ได้หันมาให้ความสำคัญกับเชาวน์อารมณ์มากขึ้น และมีนักวิชาการ นักการศึกษา นักจิตวิทยาหลายท่านที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ไว้หลายท่าน

ด้วยกัน ดังจะเห็นได้จากหนังสือทั่วไปมากมาย จากบทความในวารสารต่างๆ รวมทั้งบทความวิชาการ ตลอดจนมีการจัดสัมมนาความรู้เรื่องเชาวน์อารมณ์เสมอ

1.3 องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์

นักจิตวิทยาและผู้สนใจทั้งชาวไทยและต่างประเทศหลายท่านได้แบ่งองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

Wagner and Sternberg (1985) เสนอ “Practical Intelligence” ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้ที่ชาญฉลาด ที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพและการบริหารในชีวิต แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

1. การครองตน (Managing self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการกับตนเองในแต่ละวัน ให้บรรลุเป้าหมาย ให้ผลผลิตสูงสุด ดังเช่น การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำ การกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง รู้จักความสามารถและศักยภาพของตน เป็นต้น

2. การครองคน (Managing others) หมายถึง การใช้ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ การมอบหมายงานได้ตรงตามความสามารถของแต่ละคน การให้รางวัลตามผลการปฏิบัติงาน

3. การครองงาน (Managing career) หมายถึง ความสามารถในการโน้มน้าวผู้เกี่ยวข้องและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับตนเอง สังคม องค์กร และประเทศชาติ

Mayer and Salovey (1990) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ไว้ว่าเป็นเรื่องของทักษะในการปรับตัวใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ขั้นรู้จักภาวะอารมณ์ของตน : การประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้องและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุ และจำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัว และการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างดี

2. ขั้นควบคุมอารมณ์ : เป็นการกำกับดูแลภาวะอารมณ์ของตนและผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับกาลเทศะ ทั้งทางกาย ทางคำพูด และทางจิตใจ

3. ขั้นใช้เชาวน์อารมณ์ : คนแต่ละคนจะมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของตนแตกต่างกันในการแก้ไขปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว หากอารมณ์ดีอาจมีส่วนช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และคิดอย่างมีเหตุผล

Bar-On (1997) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน มี 15 คุณลักษณะที่สำคัญๆ ดังนี้

1. ความสามารถภายในตน ซึ่งเป็นความสามารถที่มีองค์ประกอบย่อย ดังนี้
 - ความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตน รู้จักตนเอง
 - มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและบอกความรู้สึกของตนเอง
 - การตระหนักรู้ คือ มีสติ
2. ความสามารถระหว่างบุคคล
 - ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
 - มีน้ำใจเอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่น
 - ตระหนักรู้ในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
3. ความสามารถในการปรับตัว
 - ความสามารถในการตรวจสอบความรู้สึกของตน
 - เข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถตีความได้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง
 - มีความยืดหยุ่นในความคิดและความรู้สึกของตนเป็นอย่างดี
 - มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
4. ความสามารถในการบริหารจัดการความเครียด
 - สามารถบริหารจัดการความเครียดได้อย่างดี
 - ควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม
5. ความสามารถในการจูงใจตนเอง
 - การมองโลกในแง่ดี
 - การแสดงออกและความรู้สึกที่เป็นสุข ที่สามารถสังเกตได้
 - สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่น

กรมสุขภาพจิต (2543, น. 42-43) ได้พัฒนาแนวความคิดเรื่องเชาวน์อารมณ์โดยนำแนวคิดต่างๆ และหลักพุทธศาสนา มาดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับคนไทย โดยแบ่งองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1 ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

- 1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง
 - รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

- ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้
- แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 เห็นใจผู้อื่น

- ใส่ใจผู้อื่น
- เข้าใจและยอมรับผู้อื่น
- แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 รับผิดชอบ

- รู้จักให้ / รู้จักรับ
- รับผิดชอบ / ให้อภัย
- เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2 เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วย ความสามารถ ต่อไปนี้

2.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง

- รู้ศักยภาพของตนเอง
- สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้
- มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา

- รับรู้และเข้าใจปัญหา
- มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา
- มีความยืดหยุ่น

2.3 มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

- สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
- กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
- แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

3 สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย

3.1 ภูมิใจในตนเอง

- เห็นคุณค่าตนเอง
- เชื่อมั่นในตนเอง

3.2 พึงพอใจในชีวิต

- มองโลกในแง่ดี
- มีอารมณ์ขัน
- พยายามในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 มีความสงบทางใจ

- มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข
- รู้จักผ่อนคลาย
- มีความสงบทางจิตใจ

Goleman (1998) ได้แบ่งองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 5 ด้านโดยแบ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง 3 ด้าน และที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น 2 ด้าน ดังนี้

1. การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบและความสามารถของตนเอง และมีญาณหยั่งรู้ ประกอบด้วย

- การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotion awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น
- การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate self-assessment) หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง
- ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตน

2. การกำกับควบคุมตนเอง (Self- Regulation) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์แรงกระตุ้น และความสามารถของตนได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย

- การควบคุมตนเอง (Self-control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้
- ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณความดี
- ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน
- การปรับตัว (Adaptation) หมายถึง การยืดหยุ่นและการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์
- การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่ๆ

3. การจูงใจตนเอง (Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีที่สุด
- ภาวะผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นผูกพันกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์การ
- ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่ และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส

4. การร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และข้อห่วงใยของผู้อื่น ประกอบด้วย

- การเข้าใจผู้อื่น (Understanding others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น
- การพัฒนาผู้อื่น (Developing others) หมายถึง การรู้ถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น การส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น
- การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความสามารถในการติดต่อประสานสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบด้วย

- การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึง การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล
- การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การฟังผู้อื่นและการส่งสารที่นำเชื่อถือ
- การบริหารความขัดแย้ง (Conflict management) หมายถึง การเจรจาต่อรอง และแก้ไขความไม่ลงรอยกัน
- การเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจและการเป็นตัวอย่งให้กับบุคคลหรือกลุ่ม
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี
- การสร้างพันธะผูกพัน (Building bonds) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ

- ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีและการให้ความช่วยเหลือ
- การสร้างทีมงาน (Team capabilities) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการสู่เป้าหมาย

Goleman (1999) เชื่อว่า เซวรณ์อารมณ์แตกต่างจากเซวรณ์ปัญญาแต่มีส่วนเกี่ยวเนื่องกัน เซวรณ์อารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา ช่วยสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหา

ผู้ที่ตระหนักรู้ในตนเอง เป็นบุคคลที่มีความเข้าใจในอารมณ์และความต้องการของตนเอง มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความมั่นใจในความสามารถของตน รู้ว่าอารมณ์มีอิทธิพลต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไร รู้จักใช้อารมณ์โกรธในทางสร้างสรรค์ ผู้ที่ตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนจะกลับคืนสู่อารมณ์ในสภาพปกติได้เร็วกว่าผู้ที่ไม่ตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตน การตระหนักรู้ในตนเองมีส่วนช่วยให้บุคคลรู้ถึงคุณค่า และจุดมุ่งหมายของตน กล่าวพูดถึงข้อจำกัดและความสามารถของตน ผู้ที่ตระหนักรู้ในตนเองจึงไม่ชอบทำอะไรที่เกินกำลังหรือไม่คิดว่าจะทำได้ กล่าวที่จะตัดสินใจเพื่อเดินไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตนคาดหวังไว้ ในขณะที่ผู้ขาดการตระหนักรู้ในตนเองมักมีความลำบากในการตัดสินใจ เนื่องจากไม่มีความชัดเจนในตัวเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน มีส่วนช่วยให้บุคคลไม่ตกเป็นทาสของอารมณ์ ผู้ที่สามารถจัดระเบียบอารมณ์ของตนได้จะสามารถควบคุมและแสดงอารมณ์ออกมาในทางที่ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง เป็นผู้ที่มีเหตุผลสามารถยับยั้งชั่งใจรอได้ ไม่ผลีผลามทำการตัดสินใจ รอจนได้รับข้อมูลเพิ่มเติมอย่างเพียงพอเสียก่อนจึงทำการตัดสินใจ นอกจากนี้การจัดระเบียบอารมณ์ยังมีส่วนส่งเสริมให้เกิดความซื่อสัตย์ในตนเอง

ผู้ที่มีการจูงใจตนเองจะเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ รักการเรียนรู้ มีความภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานของตน พยายามจะพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนให้ดียิ่งขึ้น มีความสนใจในสิ่งแวดล้อมรอบๆตัว มองโลกในแง่ดี ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มองปัญหาที่เกิดขึ้นเสมือนสิ่งที่ทำทลายความสามารถ การร่วมรู้สึกช่วยให้บุคคลตระหนักรู้ถึงความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น มีความเข้าใจในการดำเนินชีวิต ให้ความเข้าใจในวัฒนธรรมประเพณีที่แตกต่าง สามารถรู้ถึงความน้อยที่ซ่อนอยู่ในคำพูดของบุคคลอื่น ก่อให้เกิดการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีส่วนช่วยส่งเสริมทักษะทางสังคม

ทักษะทางสังคมไม่ได้หมายถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเท่านั้น หากยังรวมถึงความสามารถในการชักจูงผู้อื่นให้ปฏิบัติตามหรือคล้อยตามตนเองได้ บุคคลที่จะสามารถบริหาร

สัมพันธภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจอารมณ์ของตน สามารถควบคุมอารมณ์ของตนและร่วมรู้สึกกับความรู้สึกของผู้อื่นได้

Goleman (1999) ยังได้เสนออีกว่า เซาว์นอารมณ์ไม่ได้ถูกกำหนดตายตัวมาจากพันธุกรรมและไม่ได้พัฒนามากในช่วงวัยเด็กตอนต้นเหมือนเซาว์นปัญญา แต่เซาว์นอารมณ์ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้และสามารถดำเนินต่อไปเรื่อยๆ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้แม้เข้าสู่วัยทำงานแล้วก็ตาม การมีเซาว์นอารมณ์สูงไม่ได้รับประกันว่าบุคคลได้เรียนรู้ความสามารถทางอารมณ์ (emotional competencies) ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน แต่หมายความว่า บุคคลมีศักยภาพดี ที่จะเรียนรู้ความสามารถเหล่านั้น ตัวอย่างเช่น บุคคลอาจสามารถเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น แต่อาจยังไม่สามารถที่จะเป็นผู้นำที่สามารถทำให้ผู้อื่นทำตามที่ตนต้องการได้

วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย (2542) กล่าวถึงลักษณะผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์ ได้แก่

1. รู้จักตนเอง รู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของตน รู้จุดเด่นจุดด้อยในความเป็นตัวของตัวเอง
2. ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก การแสดงออกของตนเองให้ถูกกับกาลเทศะ ปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
3. สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ท้อถอย
4. แสดงความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตระหนักถึงความรู้สึกความต้องการของผู้อื่นได้ดี สร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้
5. มีทักษะทางสังคมที่ดี ทั้งนี้เป็นผลมาจากพัฒนาการในขั้นแรกที่ทำให้ผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์สูงสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบ สร้างความร่วมมือร่วมใจจากคนหลายๆ ฝ่ายได้

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542) ได้ระบุว่า บุคคลที่มีเซาว์นอารมณ์จะมีลักษณะดังนี้

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน สามารถควบคุมจัดการและแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้และตระหนักได้ว่า ขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม
2. มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต
3. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถที่จะเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม
4. มีความยืดหยุ่น ไม่ยึดมั่นถือมั่นจนทำให้ปรับตัวไม่ได้
5. มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง

6. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
7. มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น มีความจริงใจ และซื่อสัตย์
8. มีความคิดริเริ่ม มีความคิดสร้างสรรค์
9. มองโลกในแง่ดี

ผู้ที่มีอารมณ์ดีจะสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลง และเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับตัวยืนหยัดต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า หรือเพื่อความสำเร็จที่มุ่งหวัง มีพลังใจ มีแรงจูงใจ มีความคิดทางบวก สามารถบริหารจัดการกับชีวิตของตนเอง รู้จักขอบเขตความสามารถ ความถนัดของตน เพื่อแสวงหาความก้าวหน้าในชีวิต และในที่สุดเพื่อเกิดคุณภาพภูมิปัญญาในตนเอง

ลักษณะของผู้มีเชาวน์อารมณ์ สูง-ต่ำ

สตีฟ แฮน (Steve Hein, 1999 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย, 2544, น.143-144) ได้ให้รายการลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มี EQ สูงและต่ำ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

แสดงการเปรียบเทียบลักษณะผู้มีเชาวน์อารมณ์สูง-ต่ำ

ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง	ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ
1. แสดงความรู้สึกของตนออกมาได้ชัดเจน ตรงไปตรงมา	1. ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน แต่วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น
2. ไม่ถูกครอบงำโดยความรู้สึกในทางลบต่างๆ	2. บอกไม่ได้ว่าทำไมตนถึงคิดรู้สึกเช่นนั้น
3. สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี	3. กล่าวหาโจมตี ตำหนิ ตัดสิน ทำลายขวัญกำลังใจผู้อื่น
4. ชีวิตมรสุมจากเหตุผล ความเห็นจริง ตระกะ ความรู้สึกและสามัญสำนึกอย่างได้ดุล	4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจเข้าใจ
5. พึ่งพาตนเองได้ มีความเป็นอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม	5. บุ่มบ่ามทึทัก มักคิดแทนเรา เช่น “ผมคิด (เชื่อหรือเดา) ว่าคุณ....”
6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดภายในตนได้	6. แสดงความไม่ซื่อตรงต่อความรู้สึกนึกคิดของตน
7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่สภาวะปกติได้	

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)
แสดงการเปรียบเทียบลักษณะผู้มีเชาวน์อารมณ์สูง-ต่ำ

ผู้มีเชาวน์อารมณ์สูง	ผู้มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา	7. พุดสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของตนสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง
9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น	8. ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ บางทีก็แสดงปฏิกิริยากับสิ่งเล็กๆน้อยๆอย่างเกินเหตุ
10. ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวล	9. ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งที่พุดกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน
11. สามารถระบุนิสัย/ภาวะอารมณ์ทางลบต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้	10. ผูกใจเจ็บ อาฆาตแค้น ให้อภัยคนไม่ได้
12. รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพุดเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดต่างๆ	11. ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด
13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวยเกียรติศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ชื่อเสียง หรือการได้รับการยอมรับ	12. ยัดเยียดความรู้สึกนึกคิดต่างๆให้คู่ฟัง/คนอื่น
14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา ไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตนเอง	13. เผยความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตนเองไม่ได้
15. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบ หรือในสถานการณ์อันเลวร้าย	14. ไม่ใส่ใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
16. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้	15. พุดออกมาโดยไม่คิดถึงหัวข้อผู้อื่น
	16. ยึดมั่นในความคิดความเชื่อของตนเอง ใจไม่เปิดกว้าง
	17. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พุดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญและกำลังใจของคู่สนทนา เน้นข้อเท็จจริงมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก
	18. ใช้ภูมิปัญญาของตน วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนอย่างไร

ที่มา : เชาวน์อารมณ์ (EQ) ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2544)

การวัดเชาวน์อารมณ์

การศึกษาเรื่องเชาวน์อารมณ์มีผู้ที่ให้ความสนใจจำนวนมาก มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศ ได้สร้างเครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์ไว้จำนวนมาก อย่างไรก็ตามการสร้างเครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์ส่วนใหญ่มีแนวคิดทฤษฎีพื้นฐานมาจาก ซาโลเวย์และคณะ (Salovey, et.al.) บาร์ออน(Bar-On) และโกลแมน (Goleman) ในปัจจุบันมีเครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์ที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยและนำไปใช้ในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน จำแนกเครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะการวัดและแนวคิดพื้นฐานทางทฤษฎี ดังนี้

กลุ่มแรก เป็นเครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์ที่เป็นการรายงานด้วยตัวเอง (Self report) เครื่องมือในลักษณะนี้ได้รับความนิยมอย่างมากและนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นส่วนใหญ่ เช่น

1. EQ-I (Emotional Quotient Inventory) เครื่องมือชุดนี้สร้างและพัฒนาขึ้นโดย บาร์ออน (Bar-On) ซึ่งใช้เวลาในการพัฒนาเครื่องมือจนถึง 19 ปี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารวม 48,000 คน จากทั่วโลก ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 133 ข้อ จำแนกออกเป็น 5 องค์ประกอบหลัก และ 15 องค์ประกอบย่อย มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จาก ไม่ใช่ตนเอง (1) ถึง เป็นจริงเกี่ยวกับตนเองมากที่สุด (5)

2. EQ Map เครื่องมือชุดนี้สร้างขึ้นตามแนวคิดของคูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf) ปี ค.ศ. 1997 โดยเน้นการประเมินอารมณ์ของผู้บริหาร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 259 ข้อ โดยส่วนแรกเป็นการประเมินเชาวน์อารมณ์กับความสามารถของผู้ตอบ จำนวน 21 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ จาก ไม่เคย (1) ถึง มาก (4) อีกส่วนเป็นการประเมินแผนภาพการปฏิบัติงานของบุคคล โดยให้ผู้ตอบคิดทบทวนเหตุการณ์ต่างๆ ในระยะที่ผ่านมา จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ด้านความรอบรู้สภาวะของอารมณ์ ด้านสมรรถนะของเชาวน์อารมณ์ ด้านความเชื่อและค่านิยมของเชาวน์อารมณ์และด้านผลของเชาวน์อารมณ์ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ จาก ต้องแก้ไข (1) ถึง ดีที่สุด(4) (Cooper & Sawaf, 1997 อ้างใน วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2547)

3. Schutte และคณะ (Schutte et.al. 1997) ได้นำเครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์ที่เรียกว่า Trit Meta-Mood Scale (TMMS) ของ Slovey & Mayer ที่สร้างขึ้นในปี 1990 มาพัฒนา และได้ทำการตรวจสอบคุณภาพหลายวิธี ผลการศึกษาของ Schutte และคณะ ทำให้ได้เครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์ในภาพรวม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 33 ข้อ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ใน 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่น รวมถึงการแสดงออกที่เหมาะสม และการเข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้อื่นด้วย จำนวน 13 ข้อ ด้านการจัดการกับอารมณ์

ตนเอง และผู้อื่นด้วยจำนวน 10 ข้อและด้านการใช้ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์จากการเข้าใจและรู้เกี่ยวกับอารมณ์ จำนวน 10 ข้อ เครื่องมือวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .87 ค่าความเชื่อมั่นชนิดทดสอบซ้ำ (test-retest) เท่ากับ .78 มีความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้องโดยมีความสัมพันธ์กับโครงสร้างที่เกี่ยวข้องทางทฤษฎี คือ การเอาใจใส่ความรู้สึก ความกระจางชัดในความรู้สึก การปรับปรุงสภาวะอารมณ์ การมองโลกในแง่ดี และการอดกลั้น นอกจากนี้ยังพบว่า มีความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์ ในการทำนายผลการเรียนของนักศึกษาวิทยาลัยด้วย ซึ่งเครื่องมือวัดนี้ อรพินทร์ ชูชม อัจฉรา สุขารมณ และวิลาสลักษณ์ ชวัลวลี (2542) นำมาแปลและได้นำมาทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท พบว่า เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .80

4. MSCIET (Mayer, Salovey, and Caruso Emotional Intelligence Test) เครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์นี้ Mayer, Salovey, และ Caruso (1999) พัฒนามาจากเครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์ MEIS (The Multifactor Emotional Intelligence Scale) เครื่องมือวัดนี้เหมาะสำหรับประเมินเชาวน์อารมณ์ของผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 17 ปีขึ้นไป ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 141 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการรับรู้อารมณ์ (Perception of emotion) ด้านการเอื้อทางอารมณ์ (Emotional facilitation) ด้านการเข้าใจทางอารมณ์ (Understanding emotion) และด้านการจัดการอารมณ์ (Managing emotion) ผู้ตอบจะต้องทำกิจกรรม 4 อย่าง คือ ระบุนามอารมณ์ที่แสดงออกทางสีหน้าหรือการออกแบบ (Identify) สร้างอารมณ์และแก้ปัญหาด้วยอารมณ์ชนิดนั้น (Generate) บอกสาเหตุของอารมณ์ที่แตกต่างกัน เข้าใจความก้าวหน้าของอารมณ์ (Define) กำหนดวิธีที่ดีที่สุดที่จะใช้อารมณ์ในการคิดในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่น (Determine) เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ .96 และรายด้านมีค่าระหว่าง .80 ถึง .96

5. EI 99 เป็นแบบประเมินที่สร้างขึ้นโดย วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และอุสา สุทธิสาคร โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของ Salovey และ Mayer (1997) และ Goleman (1998) เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัด กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 464 คน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 90 ข้อ และมีข้อคำถามในการตรวจสอบความเที่ยงตรงในการตอบอีก 9 ข้อ จำแนกออกเป็น 7 องค์ประกอบ คือ การรู้จักอารมณ์ของตน การตระหนักรู้ถึงภาวะอารมณ์ของผู้อื่น ความเอื้ออาทร วุฒิมิภาวะทางอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ของตน การมีแรงจูงใจที่ดี และทักษะทางสังคม ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากไม่เคยเลยหรือปฏิบัติน้อยที่สุด (1) ถึง บ่อยที่สุด (5) หรือจากไม่เห็นด้วย (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เครื่องมือวัดนี้มีค่า

ความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .93 (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542 น. 112 – 116)

6. แบบประเมินเชาวน์อารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ใช้แนวคิดพื้นฐานของ Bar-On ปี ค.ศ. 1992 Salovey และ Mayer (1997) และ Goleman (1998) เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนชาวไทย อายุ 12 – 60 ปี จำนวน 6,812 คน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 52 ข้อ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ เก่ง ดี และสุข มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ จาก ไม่จริง (1) ถึง จริงมาก (4) เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .825 (กรมสุขภาพจิต, 2543 อ้างถึงใน วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2547)

กลุ่มสอง เป็นเครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลายกลุ่ม โดยเป็นการรายงานด้วยตนเอง และให้ผู้สังเกตเป็นผู้ประเมิน (Observer rating) ได้แก่ เครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์ ECI 360 (Emotional Competence Inventory 360) เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นโดย Boyatzit & Goleman, 2003 : Online โดยกำหนดให้เชาวน์อารมณ์เป็นทักษะของมนุษย์ (People skill) เครื่องมือวัดนี้มีลักษณะเป็น มาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ จากพฤติกรรมนี้เป็นคุณลักษณะของบุคคลนั้นน้อยมาก(1) ถึง พฤติกรรมนี้เป็นคุณลักษณะของบุคคลนั้นมาก(7) จากการวิเคราะห์องค์ประกอบและการวิเคราะห์การจัดกลุ่ม สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ 1) การตระหนักรู้ตนเอง (Self awareness) เป็นการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การประเมินตนเองตามความเป็นจริง และการมีสติรับผิดชอบ 2) การจัดการตนเอง (Self management) เป็นความมั่นใจในตนเอง ความสามารถในการปรับตัว ความมุ่งมั่นทุ่มเท ความคิดริเริ่ม การกระตุ้นการเปลี่ยนแปลง และการควบคุมตนเอง 3) ทักษะทางสังคม (Social skills) เป็นการเข้าอกเข้าใจ มีจิตใ้ใจการให้บริการ การพัฒนาผู้อื่น การสื่อสาร การตระหนักรู้ต่อองค์กร การสร้างสายสัมพันธ์ ความร่วมมือ ความซื่อสัตย์ ความเป็นผู้นำ การมีอิทธิพล และความสามารถในการทำงานกับทีม เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟารายด้านจากผู้ตอบประเมินตนเอง มีค่าระหว่าง .62 ถึง .87 และจากการประเมินโดยบุคคลอื่นมีค่าระหว่าง .82 ถึง .94

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

Cooper (1997) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ของผู้นำในองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือ ผู้นำที่มีเชาวน์อารมณ์สูงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Grave (1999) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสามารถทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานในสาขาต่างๆ ตามทักษะของแต่ละบุคคลได้

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) ศึกษาถึงองค์ประกอบด้านชีวประวัติ กับเชาวน์อารมณ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า เพศหญิงโดยภาพรวม มีความสามารถด้านความเอื้ออาทร อดทนทางอารมณ์ และการควบคุมตนเองสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยของเชาวน์อารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ฉัตรฤดี สุภปลั่ง (2543) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้า โรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการและพบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

สุदारัตน์ หนูหอม (2545) ศึกษาเรื่องเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรม การเผชิญความเครียดของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่า เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียด หรืออาจกล่าวได้ว่า บุคคลที่มีระดับเชาวน์อารมณ์สูงจะมีระดับความเครียดต่ำ นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังพบว่า บุคคลที่มีระดับเชาวน์อารมณ์สูงจะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา และหลีกเลี่ยงการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สายสุณีย์ ศุกรเตมีย์ (2543) ศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์ปัญญา กับเชาวน์อารมณ์ ตามแนวคิดเชาวน์อารมณ์ของGoleman ใน วิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ ที่ประสบความสำเร็จ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 239 คน โดยวิศวกร ครู และพยาบาลที่ประสบความสำเร็จคือผู้มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และมีตำแหน่งในระดับหัวหน้า นักร้องที่ประสบความสำเร็จคือ นักร้องที่มีอัลบั้มเป็นของตนเองตั้งแต่ 2 ชุดขึ้นไปและพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ คือพระสงฆ์ที่ศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกธรรมระดับนักธรรมเอกและแผนกบาลีเปรียญธรรม 6 ประโยคขึ้นไป พบว่าทุกกลุ่มที่มีคะแนนเชาวน์อารมณ์โดยรวมและเชาวน์อารมณ์ในแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง โดยพยาบาลมีระดับเชาวน์อารมณ์สูงที่สุด และพบว่าทุกกลุ่มมีคะแนนเชาวน์ปัญญาอยู่ในระดับปกติถึงระดับค่อนข้างฉลาด

ณุชนา เอื้อสิริมนต์ (2544) ศึกษาเรื่อง เชาวน์อารมณ์ของผู้บริหารในวงการธุรกิจประกันชีวิต เพื่อศึกษารูปแบบภาวะผู้นำและเชาวน์อารมณ์ของผู้บริหารในวงการธุรกิจประกันชีวิต ศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อเซาว์นอารมณ์ของผู้นำ และศึกษาเซาว์นอารมณ์ของผู้นำแบบต่างๆใน
วงการธุรกิจประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับผู้จัดการส่วนขึ้นไปจากบริษัทประกันชีวิต
ในกรุงเทพฯ จำนวน 18 แห่ง รวม 249 คน พบว่า

1. ผู้บังคับบัญชาในวงการธุรกิจประกันชีวิตมีระดับเซาว์นอารมณ์เรียงองค์ประกอบ
จากมากไปน้อย คือ การจูงใจในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การตระหนักรู้ในตนเอง
ทักษะทางสังคม และการร่วมรู้สึก
2. เพศหญิงมีเซาว์นอารมณ์ในด้านการตระหนักรู้ในตนเองและด้านการร่วมรู้สึกสูง
กว่าเพศชาย
3. อายุและสถานภาพการสมรสไม่มีผลต่อเซาว์นอารมณ์ของผู้นำ
4. ระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีเซาว์นอารมณ์ในทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้าน
การจัดระเบียบอารมณ์ในตนเอง โดยผู้ที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีเซาว์น
อารมณ์ในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง การจูงใจในตนเอง การร่วมรู้สึก และทักษะทางสังคมน้อย
กว่าผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทขึ้นไป ส่วนผู้ที่จบการศึกษาในระดับ
ปริญญาตรีจะมีเซาว์นอารมณ์ในทุกด้านไม่แตกต่างจากผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป
5. ผู้บริหารที่มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบประนีประนอมและผู้นำแบบที่มงานจะมีเซาว์น
อารมณ์โดยรวมสูง ในขณะที่ผู้บริหารที่มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบเน้นงานและแบบเน้นคน จะมี
เซาว์นอารมณ์โดยรวมไม่สูง
6. ผู้บริหารที่มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบเน้นคนจะมีเซาว์นอารมณ์ในด้านการตระหนักรู้
ในตนเองน้อยกว่าผู้นำแบบเน้นงาน ผู้นำแบบประนีประนอม และผู้นำแบบที่มงาน ในขณะที่
ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำแบบที่มงานจะมีเซาว์นอารมณ์ในด้านทักษะทางสังคมสูงกว่าผู้นำแบบเน้น
คน ผู้นำแบบเน้นงาน และผู้นำแบบประนีประนอม

2. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

Adversity Quotient (AQ) เป็นแนวคิดใหม่ที่ Dr.Poul G. Stoltz ได้บัญญัติและ
นำเสนอในปี 1997 โดยมีแนวความคิดที่เชื่อว่า คนที่มีAQ ต่ำนั้น จะต้องมีความคิดและทัศนคติต่อ
อุปสรรคว่าเป็นความท้าทาย ทำให้เกิดโอกาสและการมีโอกาาคือหนทางสู่ความสำเร็จ (วิทยา
นาควัชระ, 2544) แนวคิดของ AQ ประกอบด้วย 2 หลักการ คือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ที่
สามารถพิสูจน์ได้ และการนำหลักการมาประยุกต์ใช้ในโลกรแห่งความเป็นจริง (Stoltz, 1997 p.7)

2.1 ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

มีผู้ให้ความหมาย Adversity Quotient ดังนี้ คือ

Stoltz (1997) เสนอว่า Adversity Quotient (AQ) เป็นความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบาก โดยบอกถึงความอดทนพากเพียร เป็นแนวคิดหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จ

ชัยพร วิชชาวุธ (2543) ให้ความหมายว่า Adversity Quotient (AQ) คือความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ประกอบด้วย 2 หลักการคือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และการนำหลักการมาประยุกต์ใช้ในโลกแห่งความเป็นจริง

วิทยา นาควัชระ (2544) ให้ความหมายว่า Adversity Quotient (AQ) คือความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค เป็นความอดทนเมื่อมีอุปสรรค และสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรคได้อย่างคนมีกำลังใจและความหวังอยู่เสมอ ส่วนจะเป็นผู้ชนะหรือผู้แพ้นั้นก็ไม่ใช่เพราะถือว่าได้ลงมือทำในสิ่งที่ควรทำแล้ว นอกจากนั้น AQ ยังเป็นส่วนที่จะทำให้มนุษย์สามารถเอาชนะอุปสรรคได้มากขึ้น เป็นความอดทนบึกบึน มีพลังที่จะฟื้นฝ่าอุปสรรคได้มากเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมให้ผู้ที่มีเชาวน์ปัญญา (IQ) เชาวน์อารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการทำความคิด (MQ) ที่ดีอยู่แล้วให้มีความอดทน อดทนอดกลั้นไม่ท้อถอยง่าย สามารถคงความดีและความสุขอยู่ได้นาน โดยไม่ท้อแท้ต่อศัตรูหรืออุปสรรคซึ่งต้องพบได้เสมอในชีวิต AQ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน เพราะผู้ที่มี AQ สูงจะมีผลงานได้มากกว่าคนอื่น เมื่อมีผลงานมากกว่า โอกาสที่จะพบกับความสำเร็จก็มีมากกว่าคนอื่นตามไปด้วย

ศันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2544) ได้กล่าวถึง Adversity Quotient (AQ) คือความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นรูปแบบพฤติกรรมกรรมการตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคในชีวิต ปัญหาต่างๆอาจเป็นปัญหาเล็กน้อย ปานกลางหรืออาจเป็นปัญหาใหญ่โตมหาศาล รูปแบบการตอบสนองดังกล่าวเป็นกลไกของสมองที่เกิดจากใยประสาทที่ถูกสร้างและฝึกฝนขึ้น รูปแบบดังกล่าวเป็นรูปแบบการจัดการกับปัญหาที่เปรียบง่าย ๆ กับ EQ ที่เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่ตอบสนองต่ออารมณ์ต่างๆของคนนั่นเอง การตอบสนองนี้เป็นการตอบสนองที่บางครั้งเป็นอัตโนมัติที่มาจากส่วนลึกสุดของสมอง AQ สามารถที่จะพัฒนาและปรับปรุงได้ไม่ว่าจะอายุเท่าใดและไม่ว่าจะเริ่มต้นที่จุดใดก็ตาม ถ้าหากบุคคลมีการพัฒนา AQ ดี จะช่วยทำให้ตนเองมีประสิทธิภาพ ถ้าองค์กรมีบุคคลที่มี AQ ดี องค์กรนั้นก็จะมีประสิทธิภาพ มีการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น

นภดล คำเต็ม (2545) ให้ความหมาย Adversity Quotient (AQ) หมายถึงความสามารถของบุคคลในการที่จะเผชิญหน้าและข้ามพ้น หรือการเอาชนะความยากลำบากที่

ผ่านเข้ามาในชีวิต ด้วยความมุ่งมั่น จดจ่อ มีความอดทนและพากเพียรในการกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามสิ่งที่มุ่งหวัง

อรพินท์ ตราโต (2546) ให้ความหมาย Adversity Quotient (AQ) หมายถึง ความอดทน พากเพียร พยายามในการต่อสู้กับปัญหา อุปสรรคและความยากลำบากในชีวิตโดยไม่ท้อถอยและล้มเลิกความพยายาม

โดยสรุปผู้วิจัยได้สรุปว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค คือ ความอดทน พากเพียร ความรับผิดชอบและความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคความยากลำบาก

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

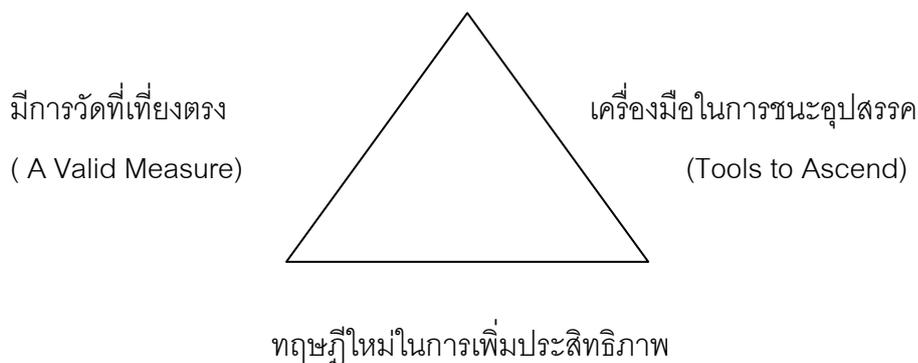
ตามแนวคิดของ Stoltz (1997) ได้ระบุไว้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค สามารถบอกถึงความอดทน ความพากเพียร และความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบาก พร้อมทั้งพยากรณ์ได้ว่าใครจะสามารถฟันฝ่าอุปสรรคและใครจะพ่ายแพ้ ช่วยพยากรณ์ได้ว่า ใครจะทำงานได้ และมีศักยภาพมากกว่ากัน และใครจะล้มเหลวในเวลาอันสั้น รวมทั้งสามารถพยากรณ์ได้ว่าใครจะล้มเลิกการทำงานและใครจะได้รับชัยชนะ

นอกจากนี้ Stoltz เสนอว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีคุณสมบัติที่สำคัญ 3 ประการ (Stoltz, 1998, p. 58) คือ

1. เป็นแนวคิดใหม่ที่ทำให้เข้าใจ และส่งเสริมเรื่องของการประสบความสำเร็จ โดยพัฒนาจากพื้นฐานงานวิจัยและการฝึกหัด เป็นการเชื่อมโยงความรู้ใหม่ ทำให้ทราบว่ามีสิ่งใดที่ทำให้คนประสบความสำเร็จ
2. เป็นเครื่องมือที่วัดว่าคนจะตอบสนองต่ออุปสรรคอย่างไร
3. เป็นสิ่งที่มาจากพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ เป็นเครื่องมือสำหรับการพัฒนาตอบสนองต่ออุปสรรคและความยากลำบาก และผลของมันจะเพิ่มประสิทธิภาพให้กับทั้งด้านส่วนตัวและงานอาชีพ เราสามารถเรียนรู้และประยุกต์ใช้ทักษะนี้ทั้งแก่ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรได้

แผนภาพที่ 2.1

แสดงความเชื่อมโยงของ AQ กับคุณสมบัติทั้ง 3 ประการตามแนวคิดของ Stoltz



ที่มา : Stoltz, 1997, p.8

แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มีพื้นฐานจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 ศาสตร์ ตามแนวคิดของ Stoltz (1997) คือ

1. จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive psychology) อุปสรรคต่างๆเกิดมาจากภายในจิตใจของตนเอง ทำให้เกิดความท้อแท้หมดหวัง ไม่รู้ว่าจะจัดการกับอุปสรรคเหล่านี้ได้อย่างไร คนเหล่านี้จะจมอยู่กับความทุกข์ที่มาจากอุปสรรค การที่บุคคลเกิดความคิดและเชื่อเช่นนี้ไปเรื่อยๆ จะหล่อหลอมให้เกิดการรับรู้เช่นนี้ตลอดชีวิตที่ต้องเผชิญกับอุปสรรค ในทางตรงกันข้ามถ้ามีการรับรู้ที่อุปสรรคเป็นสิ่งชั่วคราว เป็นสิ่งที่ต้องเผชิญและฝ่ามันไป คนก็จะมี ความหวัง มีกำลังใจ ไม่ท้อแท้ และหาทางฟันฝ่าอุปสรรคเหล่านี้ไป และถ้าต้องเผชิญกับอุปสรรคต่างๆในอนาคตก็จะมี การรับรู้ อุปสรรคในทางบวก

2. จิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา (Psychoneuroimmunology) ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง ความเข้มแข็งทางจิตใจ และการควบคุมตนเองจะส่งผลต่อความต้านทานโรคร้ายหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น

3. สรีรวิทยาประสาทวิทยา (Neurophysiology) สมอคนเราประกอบด้วยโครงสร้างที่สมบูรณ์ สามารถสร้างความเคยชินขึ้นมาได้ ถ้าเปลี่ยนจิตใจได้สำนึกใหม่ และสร้างทัศนคติทางบวก จะช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่เกี่ยวข้องของคนได้

2.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

Stoltz (1997) แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ออกเป็น 4 มิติ ซึ่งเรียกโดยรวมว่า CO₂RE เป็นมิติที่ใช้ในการประเมินระดับความสามารถในการ ประเมินและฟื้นฟ้อุปสรรค (อ้างอิง วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์, 2548) มีรายละเอียด ดังนี้

1. การควบคุม (C = Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการ ควบคุมตนเองให้สามารถผ่านเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคไปได้

ผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูงจะมีลักษณะดังนี้ คือ มีความสามารถในการเข้าใจ ปัญหาหรือความยากลำบาก มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) ไม่ย่อท้อและ พยายามหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ตนเองผ่านพ้นอุปสรรคและความยากลำบาก

2. สาเหตุและความรับผิดชอบ (O₂ = Origin and Ownership) หมายถึง ระดับ ความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของอุปสรรคว่ามีสาเหตุมา จากอะไร โดยพิจารณาจากตัวเองก่อน เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยทำผิดพลาดในอดีต และนำมาปรับปรุง แก้ไข การโทษตนเองจะนำไปสู่การสำนึกเสียใจ ซึ่ง Stoltz ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้น ให้เกิดพลัง หากนำมาใช้อย่างเหมาะสมทำให้เกิดประโยชน์ แล้วจึงตระหนักว่าเป็นความ รับผิดชอบของตน ต้องหาทางแก้ไขให้ได้ ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้คนอื่น

ผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูงจะมีลักษณะดังนี้ คือ มีแนวโน้มที่จะค้นหา สาเหตุของอุปสรรคว่าเกิดมาจากสาเหตุใด โดยพิจารณาจากตนเองก่อนและจากสิ่งแวดล้อม ภายนอก ซึ่งเป็นการมองโลกในแง่ดี แต่การพิจารณาตนเองจะเป็นการกล่าวโทษตนเอง เพื่อ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ยินดีรับผิดชอบใน ผลของสิ่งที่ตนเองกระทำ ไม่ผลักภาระให้ผู้อื่น

3. ผลกระทบ (R = Reach) การวัดผลกระทบของปัญหาหรืออุปสรรคที่มีต่อการ ดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมระวางและมีสติว่าอีกนานเท่าไรปัญหาหรือ อุปสรรคจะเข้ามาในชีวิต

ผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบสูงจะมีลักษณะดังนี้ คือ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตเมื่อมีอุปสรรคเกิดขึ้น พร้อมรับอุปสรรคความยากลำบากในทุกสถานการณ์ไม่หวั่นไหว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ที่มากับ อุปสรรค แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเหมือนเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาแล้วก็จะผ่านไป

4. ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่ของอุปสรรคและความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของอุปสรรค และหาวิธีที่จะขจัดให้หมดไป

ผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูงจะมีลักษณะดังนี้ คือ มีความสามารถที่จะรับรู้ได้ว่าอุปสรรคจะคงอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น และสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกฝนทักษะ ความรู้ความสามารถ มีความหวัง มีกำลังใจ มีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคความยากลำบาก ต่างจากผู้ที่มีมิติด้านนี้ต่ำ คือ จะเป็นคนที่สิ้นหวังในชีวิต คิดว่าอุปสรรคจะคงอยู่ตลอดไป ไม่พยายามหาทางแก้ไข ยอมรับว่าอุปสรรคที่เผชิญอยู่เป็นอุปสรรคของตนต่อไป

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่เพียงแต่จะใช้ได้ดีในระดับบุคคลอย่างเดียวนั้น Stoltz (1997) พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคยังสามารถช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของทีมงาน (Teams) ความสัมพันธ์ (Relationship) ครอบครัว (Families) องค์กร (Organizations) ชุมชน (Communities) สังคม (Societies) และยังสามารถใช้พยากรณ์ความสำเร็จในเรื่องต่อไปนี้ได้ถึง 17 เรื่อง คือ

1. การปฏิบัติงาน (Performance)
2. แรงจูงใจ (Motivation)
3. การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment)
4. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
5. ผลผลิต (Productivity)
6. การเรียนรู้ (Learning)
7. พลังงาน (Energy)
8. ความหวัง (Hope)
9. ความสุข ความกระปรี้กระเปร่า และความสนุกสนาน (Happiness, Vitality and Joy)
10. สุขภาพอารมณ์ (Emotional health)
11. สุขภาพกาย (Physical health)
12. การยืนกรานไม่ลดละ (Persistence)
13. ความยืดหยุ่น (Resilience)
14. การพัฒนา (Improvement overtime)
15. ทักษะคติ (Attitude)
16. ความมีอายุยืนยาว (Longevity)
17. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to change)

Stoltz (1997) เปรียบเทียบชีวิตคนเหมือนกับการปีนเขา หากต้องการประสบความสำเร็จ ต้องอาศัยจิตใจที่มีความมุ่งมั่นและมีความอดทน เพราะการปีนเขาจะกระทำได้ช้าและมีความเจ็บปวดทุกซักระยะ และได้แบ่งลักษณะบุคคลเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) บุคคลเหล่านี้มักปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขา เป็นบุคคลที่ขาดวิสัยทัศน์และความศรัทธาต่ออนาคต มักจะให้ความสำคัญเพียงเล็กน้อยในการลงทุนเวลา และแรงใจในการพัฒนาตนเอง ไม่กล้าที่จะเสี่ยง ขาดความคิดสร้างสรรค์ มักหลีกเลี่ยงสิ่งที่ท้าทายหรือสิ่งที่ยากลำบาก ขณะปฏิบัติงานจะพยายามลงแรงให้น้อยที่สุด บุคคลประเภทนี้ถือเป็นตัวถ่วงความก้าวหน้าขององค์การ

2. กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นบุคคลที่เริ่มต้นที่จะปีนเขาแต่จำกัดระยะเวลาในการปีนเขา โดยแสวงหาทางที่เรียบ ที่สบาย เมื่อปีนไปได้ระยะหนึ่งจะหยุดนั่งรอ บุคคลเหล่านี้มักคิดว่าตนประสบความสำเร็จ แต่จริงๆ แล้วเป็นความสำเร็จในระยะเริ่มต้นเท่านั้นเปรียบเสมือนจุดพักสำหรับนักปีนเขา เมื่อบุคคลเหล่านี้ไปถึงจุดนั้นก็เลือกที่จะอยู่ตรงนั้น ไม่ยอมปีนขึ้นไปบนยอดเขา บุคคลประเภทนี้ก็จะไม่พบกับความสำเร็จที่แท้จริงได้

3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นบุคคลที่มีความพยายามที่จะปีนไปให้ถึงยอดเขาๆ ไม่ว่าจะพบกับอุปสรรคใดๆ บุคคลประเภทนี้จะปฏิบัติงานต่อไปอย่างไม่ลดละ จึงนับเป็นยอดนักสู้แห่งขุนเขา มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ เมื่อพบอุปสรรคจะกล้าเผชิญและไม่ยอมแพ้ มีแรงบันดาลใจในตนเองและส่วนใหญ่จะเป็นผู้นำที่ดี

Stoltz (1997) ได้นำลักษณะบุคคลทั้ง 3 กลุ่ม มาเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ที่เชื่อว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาสิ่งที่สามารถบำบัดความต้องการของตนเอง ความต้องการจึงเป็นบ่อเกิดของแรงจูงใจ มาสโลว์แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น มนุษย์จะตอบสนองความต้องการทั้งหมดอย่างมีลำดับขั้นตามความสำคัญของความต้องการ และตามความพึงพอใจในแต่ละเวลา ความต้องการทั้ง 5 ชั้นนั้น คือ

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการด้านปัจจัยสี่ เป็นความต้องการที่คนเราทุกคนต้องหมกมุ่นอยู่กับการบำบัดให้ร่างกายอยู่รอดและสุขสบายเสียก่อน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ (Safety Needs) เช่น ความต้องการความมั่นคงในอาชีพ ต้องการงานในองค์การที่มีกิจการรุ่งเรือง ไม่มีนโยบายให้คนออกจากงานเมื่อผลการดำเนินงานไม่ดี ต้องการงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ

3. ความต้องการการเป็นเจ้าของและความรัก (Belonging and Love Needs) เช่น ต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม อยากอยู่ในกลุ่มเพื่อน อยากมีคนที่ยรัก ต้องการความรักจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับการยอมรับและยกย่องจากสังคม (Esteem Needs) เช่น อยากทำสิ่งที่น่าสนใจซึ่งชื่อเสียงเกียรติยศ ตำแหน่ง เป็นที่ยอมรับและยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) หมายถึงความต้องการที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองสนใจ อยากพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้น เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่ตนมีเพื่อให้เกิดความสำเร็จและสมหวังตามที่ตนเองต้องการ เป็นการกระทำโดยไม่มีความต้องการอะไรอื่นมาแอบแฝง

เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะบุคคล 3 กลุ่มของ Stoltz พบว่า

กลุ่มผู้ยอมแพ้ จะเป็นผู้ยึดติดกับความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 คือ ความต้องการด้านร่างกายและความต้องการด้านที่ 2 คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ

กลุ่มผู้แพ้อ้อม จะเป็นผู้ที่มีความกล้ามากกว่ากลุ่มผู้ยอมแพ้ แต่ยังยึดติดกับความสุขและความสบาย ซึ่งจะตรงกับความต้องการขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 คือ ความต้องการการเป็นเจ้าของและความรักกับความต้องการได้รับการยอมรับและยกย่องจากสังคม

กลุ่มนักปีนเขา จะเป็นคนกลุ่มเดียวเท่านั้นที่สามารถบรรลุศักยภาพของตนขึ้นสูงสุดสู่ความต้องการด้านที่ 5 คือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต

Stoltz (Stoltz, 1997, p.38-43) เสนอแนวคิดว่า อุปสรรคและความยากลำบากในชีวิตแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ วิกฤติทางสังคม (Social Adversity) วิกฤติที่ทำงาน (Workplace Adversity) และวิกฤติปัจเจกบุคคล (Individual Adversity)

1. วิกฤติทางสังคม (Social Adversity) คือความทุกข์ที่เกิดขึ้นภายในระดับสังคมที่เราอยู่อาศัย เช่น กลัวอาชญากรรม ความตึงเครียดด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลาย ความอบอวลในครอบครัว ความเสื่อมถอยของศีลธรรมของคนในสังคม และการขาดศรัทธาในขนบธรรมเนียม รวมถึงระบบการศึกษา

2. วิกฤติที่ทำงาน (Workplace Adversity) คือ ความไม่มั่นคงด้านอาชีพการงาน คนส่วนใหญ่ไปทำงานทุกวันด้วยความคิดว่า “วันนี้จะเป็นอย่างไร จะมีอะไรเกิดขึ้นกับเขาหรือไม่” อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อผู้ปฏิบัติงานเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีสมมติฐานว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การใช้พนักงานจำนวนน้อยลงแต่ทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กำหนดค่าใช้จ่ายต้นทุนต่างๆลดลงได้ผล

ถ้าโร่มากขึ้น แต่จะกระทบต่อการจ้างงาน การเลิกจ้างงานและการกำหนดอัตรากำลังคนในสถานประกอบการด้วย

3. วิกฤติปัจเจกบุคคล (Individual Adversity) เป็นส่วนที่ต้องได้รับความลำบากและอุปสรรคเป็นขั้นๆ จากสังคมและจากที่ทำงาน แต่ตัวบุคคลเองสามารถที่จะปรับเปลี่ยน โดยการสร้างวิกฤติให้เกิดเป็นโอกาสขึ้นได้ โดยต้องพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้อยู่ในระดับที่สูงเพียงพอ จากสถิติพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วเด็กอายุ 6 ขวบจะหัวเราะประมาณวันละ 300 ครั้ง แต่ผู้ใหญ่โดยเฉลี่ยแล้วจะหัวเราะเพียงวันละ 17 ครั้งเท่านั้น (Stoltz, 1997, p. 43) จึงเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าในชีวิตคนจะต้องพบกับอุปสรรคและต้องฝ่าฟันต่อความยากลำบากเพิ่มขึ้นตามวัยและความรับผิดชอบ

อุปสรรคหรือความยากลำบากเป็นปัจจัยหลักและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์ล้มเลิกหรือยังเพียรพยายามกระทำกิจกรรมหรือปฏิบัติต่อไป หากบุคคลทราบที่ต้องการสิ่งใดบ้าง และรู้ว่าต้องใช้ความเพียรพยายามอย่างไร ในการเอาชนะต่ออุปสรรค เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ ตลอดจนรู้ถึงความพึงพอใจที่จะได้รับเมื่อบรรลุถึงสิ่งที่ต้องการ แล้วเขาจะกำหนดจุดมุ่งหมายของเขาได้ หากมีอุปสรรคใดๆ บุคคลก็จะตระเตรียมที่จะฟันฝ่า ผู้ที่มีความตั้งใจแน่วแน่คือ บุคคลที่สามารถปฏิบัติตามแผนการที่ได้วางไว้ และกระทำให้ถึงจุดมุ่งหมาย ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น บุคคลที่มีความตั้งใจมั่นคง คือ บุคคลที่มีแต่แผนการ แต่ไม่สามารถกระทำตามที่ได้วางแผนไว้ มักจะยอมแพ้ต่ออุปสรรคอย่างง่ายดาย (ชวนจิตร ฐระทอง, 2544, น. 66)

เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

Stoltz (1997) เสนอเทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า The Lead Sequence ดังนี้

L = Listen to your adversity response เป็นการพูดหรือบอกให้ตนเองได้รู้ว่า ขณะนี้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดเกิดขึ้นกับตนเองและต้องตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นด้วยความเข้มแข็งระดับใดจึงจะแก้ไขได้

E = Explore all origins and your ownership of the result เป็นการค้นหาว่าสิ่งใดเป็นจุดเริ่มต้นและสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนว่าตนเองต้องทำอะไรที่เฉพาะเจาะจงลงไป เพื่อให้สามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้น ตัดสินลงไปว่าสิ่งใดที่อยู่ในความรับผิดชอบ และสิ่งใดอยู่นอกความรับผิดชอบหรือการตัดสินใจของตน

A = Analyze the evidence คือการวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจน โดยการค้นหาหลักฐานหรือภาวะแวดล้อมมาสนับสนุนว่าสิ่งใดอยู่นอกการควบคุมมีอะไรบ้าง อุปสรรคจะเข้ามา

สู่ชีวิตอีกนานเท่าใด ทำอย่างไรจึงจะไม่ทำให้อุปสรรคหรือปัญหาอยู่ในชีวิตนานเกินไป พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาด้วยศักยภาพของตนเอง

D = Do something เป็นการเลือกวิธีการและลงมือดำเนินการเพื่อให้อุปสรรคอยู่กับเราให้น้อยที่สุด ด้วยการค้นหาข้อมูลที่เป็นและวิธีที่จะสามารถควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามามีบทบาทกับชีวิตของเรา

ธีระศักดิ์ กำราบรรณารักษ์ (2546) เสนอเทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า “ADVERSITY” ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

A = Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อดูแลแรงจูงใจในการแก้ปัญหา

V = Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตนเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหา คิดว่าปัญหาลุกลามกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain การอธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูง หรือแบบ AQ ต่ำ หลังจากที่เรา Verify CO₂RE

R = Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมี AQ เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้ สาเหตุของปัญหานั้นจะเกิดจากสิ่งแวดล้อม ถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเรา แต่ก็มีความผิดพลาดที่เปลืองเรา เราเรียนรู้ที่จะแก้ไขได้ เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้ให้แก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ และไม่ผลัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S = System Thinking for Solution

1. Control = ควบคุมสถานการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
2. Origin = วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา
3. Ownership = ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา
4. Reach = แยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้คนเดือดร้อนที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง”

5. Endurance = ใช้หลักไตรลักษณ์ในการพิจารณาทุกอย่าง เมื่อเกิดขึ้นก็คงอยู่และดับไป ปัญหาไม่ได้อยู่กับเรานานเกินความจำเป็น

I = Initiate New Perception of Adversity สร้าง Paradigm ใหม่ด้วยการเปลี่ยนมุมมองปัญหา คิดแบบ The Winner เชื่อว่าทุกปัญหามีทางแก้ไข ถึงปัญหานั้นจะยาก แต่ก็สามารถที่จะแก้ไขได้

T = Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหานั้นที่ตาม System Thinking เช่น

1. เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์ด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ มีสติรู้ทัน

2. หาวิธีที่จะไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิธีการหาสาเหตุความผิดพลาดจากฝั่งข้างปลา

3. กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)

4. กำหนดวิธีการที่จะจำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือคือความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น

5. กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรที่ทำที่หลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่让别人อื่นทำ

Y = Yummy for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น ดูภาพยนตร์สนุกสนานสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหารอร่อยสักที่

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

คาร์รอล เวคค์ (Carol Dweck, quoted by Stoltz, 1998, p. 58) ศึกษาถึงพัฒนาการทางอารมณ์ (Emotional Development) พบว่ารูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและความยากลำบากของมนุษย์ มีพื้นฐานและได้รับอิทธิพลมาจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู และกลุ่มเพื่อน และบุคคลที่ใกล้ชิดกับบุคคลนั้นในช่วงวัยเด็ก นอกจากนี้ยังค้นพบว่าครมมีอิทธิพลต่อความคิดของเด็กด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลว เมื่อเด็กต้องเผชิญหรือปัญหาเกิดขึ้น กล่าวคือ สำหรับเด็กผู้หญิงจะถูกสอนมาว่า สาเหตุของความล้มเหลวจะเกิดขึ้นเพราะขาดความสามารถ ส่วนเด็กผู้ชายได้รับการสอนว่า สาเหตุของการล้มเหลวจะเกิดขึ้นเพราะขาดแรงจูงใจ ดังนั้นจึงควรมี

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบความคิดนี้ เพื่อเสริมสร้างให้คนมีแนวคิดที่ถูกต้องในการประสบความสำเร็จในอนาคตต่อไป

ชวนจิตร ชูระทอง (2544) ทำการศึกษาเรื่องเชาว์ปัญญา เชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจสูงสุดรองลงมาได้แก่ ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก ด้านทักษะทางสังคม ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการกำกับควบคุมตนเอง องค์ประกอบทุกด้านของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย เมื่อทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบมีขั้นต้น พบว่า ระดับของเชาว์ปัญญา องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์โอกาสของการเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานสูงได้ แต่เมื่อแยกวิเคราะห์เฉพาะตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานคือองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ พบว่า องค์ประกอบด้านการสร้างแรงจูงใจสามารถพยากรณ์โอกาสในการเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานสูงของหัวหน้าแผนกขายได้ โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 4.5

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันของระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคหรือในด้านความเครียดในการทำงานระหว่างกลุ่มวิศวกรที่มีบุคลิกภาพต่างกัน ระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถานภาพการสมรสและหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศจะมีผลต่อความเครียดในการทำงานเท่านั้น

นันทิยา วชิรลาภไพฑูริย์ (2547) ศึกษาเรื่องการเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยการเรียนรู้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและการฟันฝ่าอุปสรรค: กรณีศึกษาเยาวชนกระทำผิดชาย เป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยการใช้รูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโปรแกรมการเรียนรู้ ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเยาวชนกระทำผิดที่ได้รับโปรแกรมการเรียนรู้กับเยาวชนที่กระทำผิดที่ไม่ได้รับโปรแกรมการเรียนรู้ใน 3 ระยะ ได้แก่ ก่อน-หลังการเข้าร่วมโปรแกรมและติดตามผล 1 เดือน พบว่า โปรแกรมการเรียนรู้ได้ผลดี กลุ่มทดลองมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในทุกมิติและโดยรวมสูงขึ้นหลังการทดลอง และ

ยังคงอยู่ในระยะติดตามผล 1 เดือนและพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

วรรณกร หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ทำการศึกษาเรื่องเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานในโรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาวน์อารมณ์ มีระดับเชาวน์อารมณ์และระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงกว่าพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาวน์อารมณ์มีการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ไม่แตกต่างจากพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาวน์อารมณ์ พนักงานที่มีการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ต่างกันมีระดับเชาวน์อารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ต่างกันมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่มีผลการกระทำร่วมกันระหว่างการเคยเข้ารับการฝึกอบรมกับการรับรู้กับการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ที่มีต่อระดับเชาวน์อารมณ์ของพนักงาน ไม่มีผลการกระทำร่วมกันระหว่างการเคยเข้ารับการฝึกอบรมกับการรับรู้กับการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ที่มีต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของพนักงาน องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในวิชาชีพ

การรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพ เป็นแรงจูงใจให้กับบุคคล ทำให้บุคคลทุ่มเทและมีความพยายามในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายและการก้าวไปสู่ความสำเร็จ การรับรู้ถึงความสำเร็จจากภายนอกเป็นสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่สามารถ สัมผัส จับต้องได้ เช่น ค่าตอบแทนในการทำงาน รางวัล การเลื่อนตำแหน่ง ส่วนการรับรู้ความสำเร็จจากภายใน เป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้ได้ด้วยตนเอง ได้แก่ ความพึงพอใจจากการปฏิบัติงาน การรับรู้ถึงควมมีคุณค่า รวมทั้งการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

3.1 ความหมายของความสำเร็จในวิชาชีพ

Rosenbaum (1984) ให้ความหมายว่า เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนในการเปลี่ยนแปลงสถานะในองค์กร การเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในวิชาชีพ การส่งเสริมและการ

โยกย้ายเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่า เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ จากความสำเร็จในวิชาชีพเชิงอัตนัย (Subjective Career Success) เช่น ความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในวิชาชีพเชิงปรนัย (Objective Career Success) เช่น เงินเดือน การเลื่อนขั้น เป็นต้น

Gattiker and Larwood (1986) กล่าวว่า ความสำเร็จในวิชาชีพ หมายถึง การรับรู้ โครงสร้างภายนอก และความรู้สึกภายในของบุคคล ซึ่งมีความสำคัญในการตัดสินใจ เป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จและความพึงพอใจของบุคคล ตลอดจนความพึงพอใจในความก้าวหน้า ขององค์การ

DuBrin (1994) กล่าวว่า ความสำเร็จในวิชาชีพ หมายถึง การเริ่มต้นโดยมี วัตถุประสงค์และค่านิยมส่วนบุคคล เป็นความเชื่อที่ทำให้เกิดการ ทำงาน รวมทั้งมีการฝึกฝน ตามลำดับขั้น

Judge, et al. (1995) ให้ความหมาย ความสำเร็จในวิชาชีพว่า หมายถึงผลบวกด้าน จิตใจและผลลัพธ์กับงาน ประสบการณ์ที่สั่งสมมาจากการทำงาน ทำให้เกิดความสำเร็จ

Melamed (1995) ให้ความหมาย ความสำเร็จในวิชาชีพ หมายถึง จำนวนครั้งในการ ได้รับการส่งเสริมในการเลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับการขึ้นเงินเดือนระหว่างช่วงการทำงาน รวมทั้งการได้รับการยอมรับให้มีความรับผิดชอบและบริหาร

เพ็ญจันทร์ เมตุลา (2544) ให้ความหมาย ความสำเร็จในวิชาชีพ หมายถึง การที่ บุคคลได้รับการสนับสนุนที่ส่งผลบวกด้านจิตใจ ตลอดจนผลลัพธ์ที่บุคคลสามารถรับรู้ได้จาก เงินเดือน การได้รับรางวัล ความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนตำแหน่งหรือระดับขั้นสูงขึ้น มีการ พัฒนาวิชาชีพ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความมั่นคงทางสถานภาพทางการเงินและตำแหน่ง รวมทั้งการได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์การ

นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ให้ความหมายความสำเร็จในอาชีพว่า เป็นผลบวกในด้าน จิตใจ ตลอดจนสัมฤทธิ์ผล ซึ่งบุคคลได้รับจากประสบการณ์การทำงานของตน

เปรมฤดี ปองมงคล (2546) ให้ความหมายความสำเร็จในวิชาชีพ หมายถึง การรับรู้ ของบุคคลที่ส่งผลบวกด้านจิตใจ ตลอดจนผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับจากประสบการณ์การทำงานของ ตน ที่เกิดความพึงพอใจในงาน ทั้งด้านการทำงาน การเงิน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในงาน

พัทธภรณ์ จินกุล (2547) ให้ความหมาย ความสำเร็จในวิชาชีพ หมายถึง การรับรู้ของ บุคคลที่ส่งผลบวกทางด้านจิตใจ ซึ่งเกิดจากผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับจากประสบการณ์การทำงานของ

ตนเอง ทั้งในด้านการทำงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงาน และการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความสำเร็จในวิชาชีพ หมายถึง การที่บุคคลสามารถรับรู้ถึงสิ่งที่เป็นผลบวก ซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและผลตอบแทน มีความก้าวหน้า ตลอดจนการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

3.2 แนวคิดทฤษฎีความสำเร็จในวิชาชีพ

Walton (1975 อ้างถึงใน เพ็ญจันทร์ เมตุลา, 2544) เสนอว่า พนักงานมีความปรารถนา 4 ประการ ในการทำงาน ดังนี้

1. ปรารถนาที่จะพัฒนา และขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แต่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป
2. เมื่อได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะใหม่ๆ แล้วปรารถนาจะนำความรู้ความสามารถเหล่านั้นกลับมาให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน
3. ปรารถนาที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้องและคนอื่นๆในสังคม
4. ปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคง เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้ปฏิบัติ

ความต้องการของบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ไม่มีจุดสิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ความต้องการที่มีมากกว่าก็ตามมาเป็นลำดับขั้น ความต้องการความสำเร็จในวิชาชีพก็เช่นเดียวกัน บุคคลย่อมมีความต้องการเพราะเกี่ยวข้องกับจิตใจและคุณภาพชีวิตของบุคคล (Korman, 1980) Gattiker and Larwood (1989) จำแนกความสำเร็จในวิชาชีพออกเป็น 2 ด้าน คือ ความสำเร็จด้านวัตถุหรือการรับรู้ด้านโครงสร้างภายนอก เช่น เงินเดือน วัตถุสิ่งของ การเลื่อนตำแหน่ง และความสำเร็จด้านความรู้สึกภายใน เช่น ความพึงพอใจ การได้รับการยอมรับ ตลอดจนความความพึงพอใจในความก้าวหน้าขององค์กร หากบุคคลปฏิบัติงานแล้วไม่รับรู้ถึงความสำเร็จในวิชาชีพของตนเอง ย่อมทำให้ขาดเป้าหมาย ขาดแรงบันดาลใจ และไม่มีความหวัง สุดท้ายก็ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ไม่พึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพงานลดลง แต่ถ้าบุคคลเกิดความรู้สึกและรู้ว่าตนเองประสบความสำเร็จในวิชาชีพจะเป็นผู้ที่มีความสุขในการทำงานและการดำเนินชีวิต สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นตามเป้าหมาย ด้วยแรงบันดาลใจ มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค พร้อมทั้งมี

ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Korman, 1980)

Hellriegel et al. (2001 อ้างในเปรมฤดี ปองมงคล, 2546) กล่าวว่า บุคคลที่จะสำเร็จในวิชาชีพนั้น ไม่ได้ขึ้นกับประสบการณ์ในงานเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นกับโอกาสของทางเลือก วิชาชีพ การเลือกวิชาชีพและประสบการณ์ของบุคคล ให้มุมมองเกี่ยวกับวิชาชีพไว้ 5 มุมมอง ดังนี้

1. งานวิชาชีพไม่ได้เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือล้มเหลว ความก้าวหน้าช้าหรือเร็ว แต่สิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในวิชาชีพที่ดีที่สุด คือ ตัวบุคคลนั่นเอง

2. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในวิชาชีพนั้นมีความเกี่ยวข้องกับมโนคติ เป้าหมาย และความสามารถของบุคคล

3. บุคคลควรจะศึกษาวิชาชีพทั้งเชิงปรนัย (Objective) และเชิงอัตนัย (Subjective) เชิงปรนัย ได้แก่ ค่านิยม ทศนคติ คุณลักษณะ และการจูงใจ ส่วนเชิงอัตนัย ได้แก่ การเลือกงาน การดำรงตำแหน่ง และการพัฒนาทักษะในงาน

4. การพัฒนาวิชาชีพมีผลต่อการตัดสินใจในกิจกรรมสู่เป้าหมายของวิชาชีพ ที่มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง เช่น สภาวะทางการเงิน ครอบครัว บุคลิกลักษณะของบุคคล ตลอดจนลักษณะของงาน

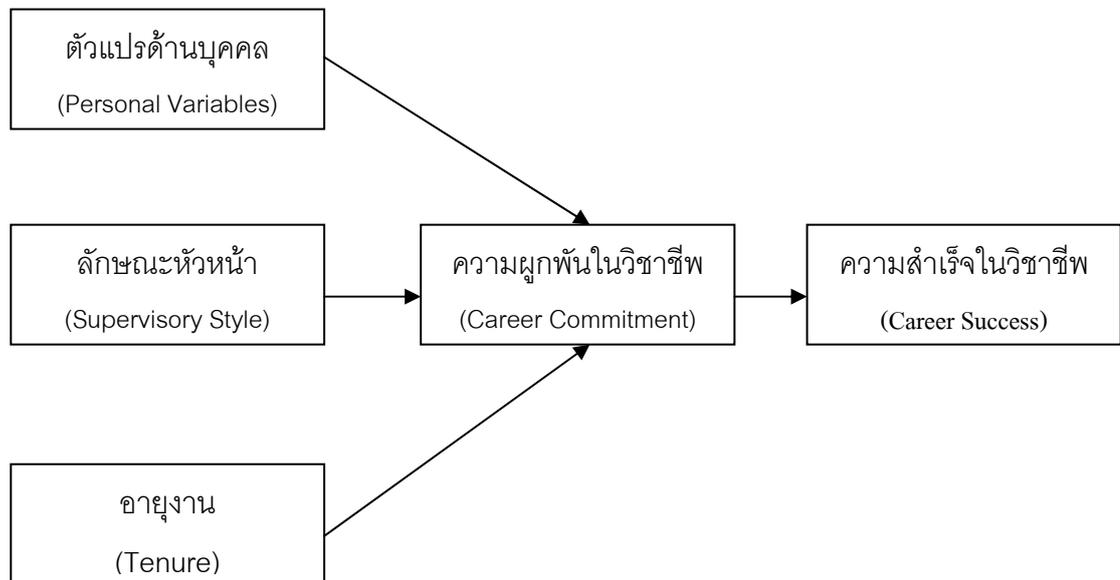
5. วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยที่มีผลต่อวิชาชีพ สถานภาพทางสังคม และการศึกษาเป็นพื้นฐานสำคัญของเส้นทางวิชาชีพ (Career path)

มีผู้ศึกษา และนำเสนอรูปแบบ (Model) ความสำเร็จในวิชาชีพของบุคคลไว้ดังนี้

Thomson and Mabey (1994) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จในวิชาชีพว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพได้แก่ ตัวแปรด้านบุคคล ลักษณะหัวหน้า และอายุงาน ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพ แสดงเป็น Model ดังต่อไปนี้

แผนภาพ 2.2

โมเดลความสำเร็จในวิชาชีพของ Thomson and Mabey (1994)

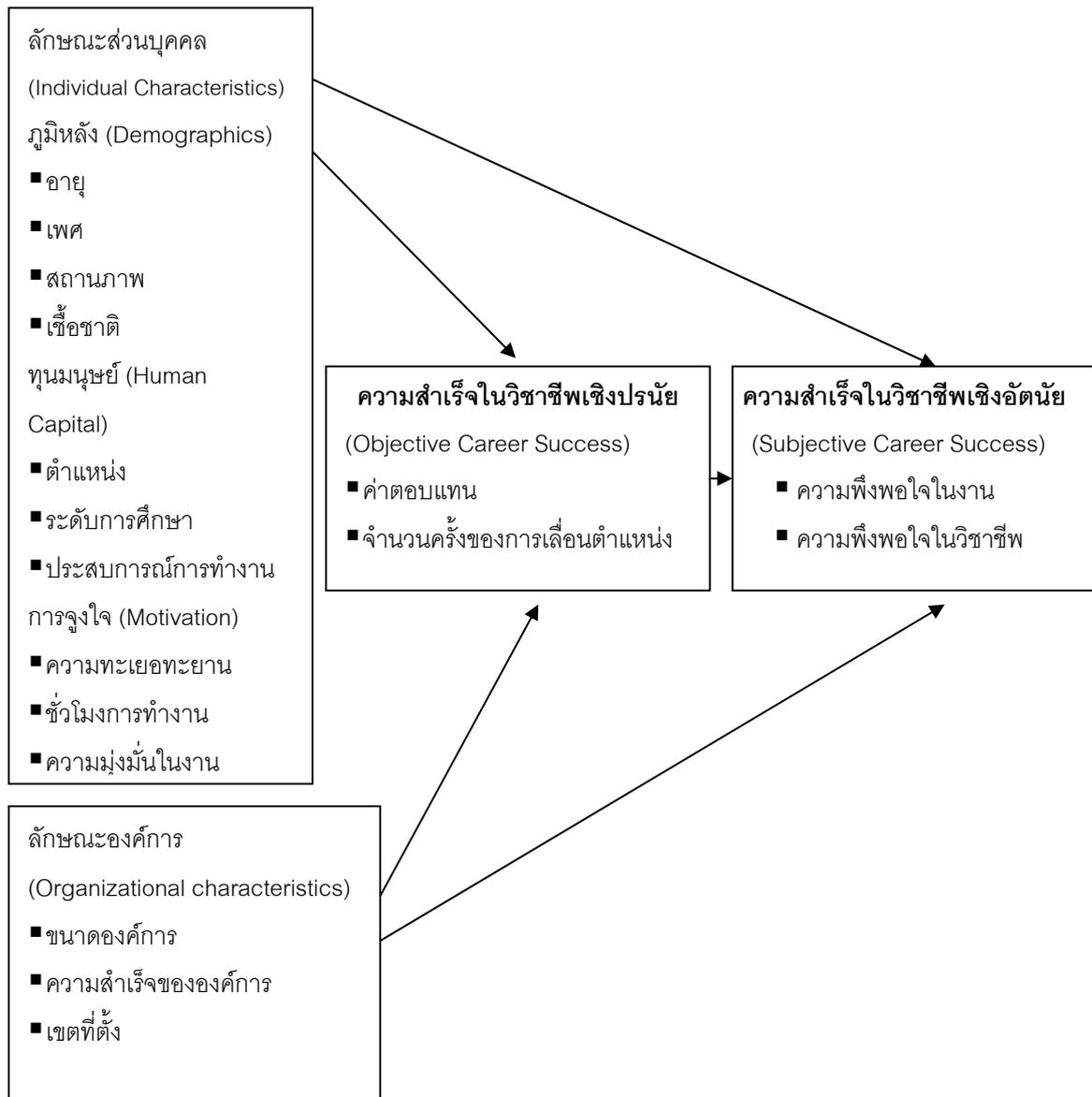


ที่มา: Thomson and Mabey (1994). Developing Human Resources. Oxford : butterworth-heinemann.

Judge et.al (1995) ได้กล่าวถึงรูปแบบความสำเร็จในวิชาชีพทางการบริหาร (Model of executive career success) โดยพัฒนาโมเดลนี้จากผลการวิจัยและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นจำนวนมาก ซึ่งแบ่งความสำเร็จในวิชาชีพออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความสำเร็จในวิชาชีพเชิงปรนัย และความสำเร็จในวิชาชีพเชิงอัตนัย ดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพ 2.3

โมเดลความสำเร็จในวิชาชีพทางการบริหาร (Model of executive career success)

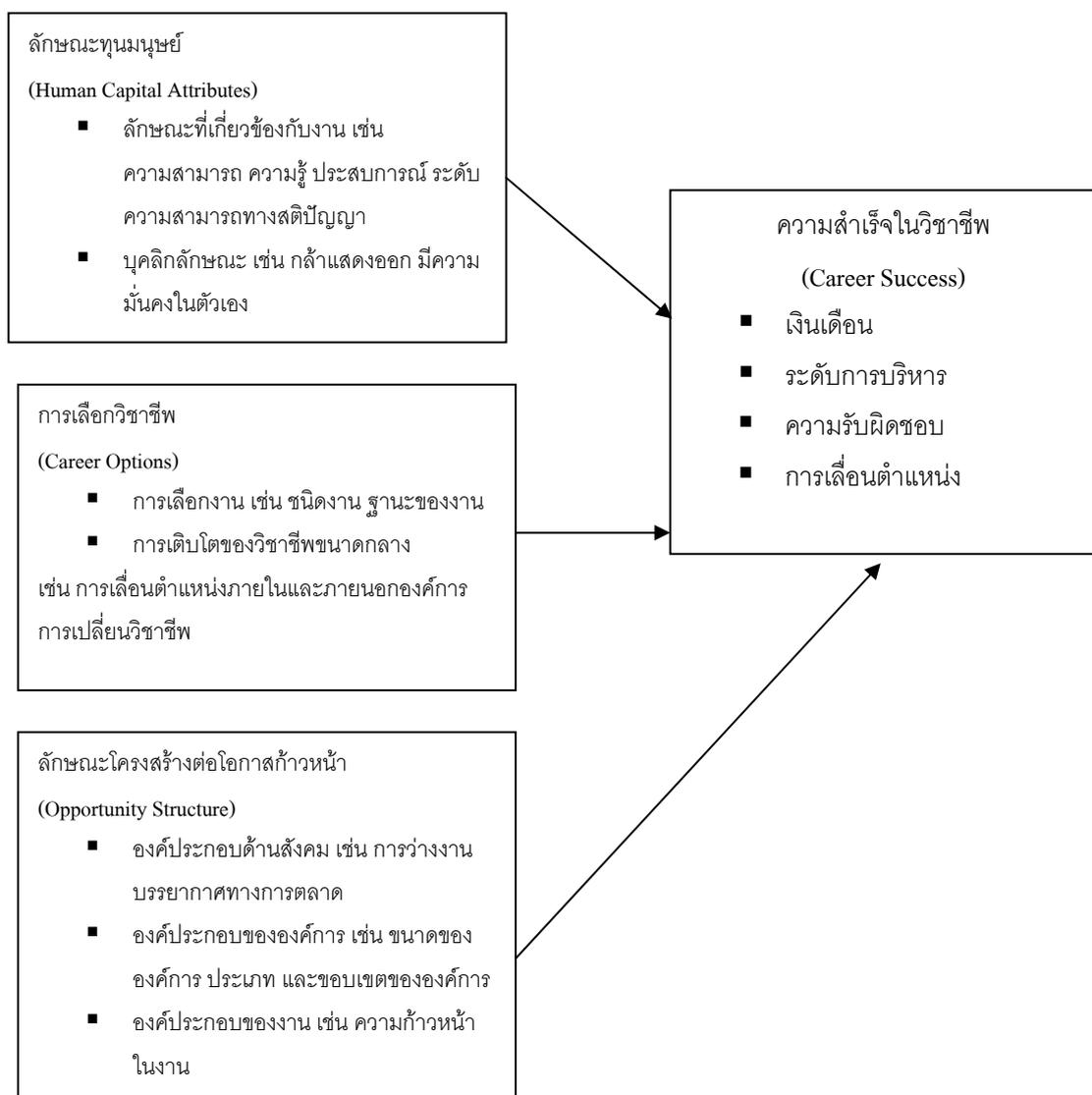


ที่มา: Judge et.al (1995), An Empirical investigation of the predictors of executive career success. Personnel Psychology. 48(3): 488.

Melamed (1995) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในวิชาชีพ ในเรื่องของความแตกต่างทางเพศที่มีผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพ โดยศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพ ได้แก่ ลักษณะทุนมนุษย์ การเลือกงานวิชาชีพ ลักษณะโครงสร้างต่อโอกาสก้าวหน้า ส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพด้านเงินเดือน ระดับการบริหาร ความรับผิดชอบ การส่งเสริมการเลื่อนตำแหน่งที่ต่างกันระหว่างชายและหญิง ดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพ 2.4

โมเดลความสำเร็จในวิชาชีพ ของ Melamed (1995)



ที่มา: Melamed (1995). Career Success: The Moderating Effect of Gender. *Journal of Vocational Behavior* 47 : 35-60

การวัดความสำเร็จในวิชาชีพ

DuBrin (1994) เสนอเกณฑ์การวัดความสำเร็จในวิชาชีพ ประกอบด้วยเกณฑ์ 2 ด้าน คือ เกณฑ์ภายใน (internal measure) ได้แก่ ความพึงพอใจ และเกณฑ์ภายนอก (External measure) ได้แก่ รายได้ เงินเดือน

Melamed (1995) ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จในวิชาชีพว่า มีความแปรผันไปในช่วงเวลาการศึกษา และธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ถ้าหากศึกษาในระยะยาวจะใช้จำนวนครั้งของการเลื่อนตำแหน่ง (Number of Promotion) หรือปริมาณเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในช่วงที่ศึกษา หากศึกษาในภาคตัดขวางจะวัดจากตำแหน่ง เงินเดือน หรือทำการวัดเชิงอัตนัย (Subjective Career Success) นั่นคือ วัดความเชื่อเกี่ยวกับความสำเร็จในวิชาชีพและความพึงพอใจในงาน ถ้าหากศึกษาภายในองค์กรเดียวกัน มักใช้ลำดับขั้นของตำแหน่งเป็นตัววัด แต่ถ้าศึกษาในกลุ่มตัวอย่างในหลายๆองค์กรจะไม่สามารถใช้ลำดับขั้นของตำแหน่งเป็นตัววัดได้ เพราะมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ถ้าในกรณีนี้มักใช้เงินเดือนและกลุ่มวิชาชีพเป็นตัววัด

Judge, et al. (1995) ได้เสนอเกณฑ์การวัดความสำเร็จในวิชาชีพไว้ 2 ประการ คือ

1) ความสำเร็จในวิชาชีพเชิงปรนัย (Objective career success) เป็นความสำเร็จที่สามารถวัดได้อย่างเป็นปรนัย เป็นเกณฑ์ภายนอกที่มองเห็นได้ เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง

2) ความสำเร็จในวิชาชีพเชิงอัตนัย (Subjective career success) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่าประสบความสำเร็จในวิชาชีพ เช่น ความพึงพอใจในงาน ความพอใจในวิชาชีพของตน

Gattiker & Larwood (1986) ได้เสนอเกณฑ์การวัดความสำเร็จในวิชาชีพเชิงอัตนัย (Subjective career success) ว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ จากการที่ตนได้รับจากประสบการณ์ในการทำงานในวิชาชีพ

ดังนั้น จากแนวคิดดังกล่าว ในการเสนอเกณฑ์การวัดความสำเร็จในวิชาชีพเชิงอัตนัย (Subjective career success) ซึ่งเป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เกี่ยวกับงานวิชาชีพพยาบาล จากประสบการณ์ในการทำงาน จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1) ความสำเร็จด้านการทำงาน (Work role success) แสดงถึงความสามารถในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ ทำทนายความสามารถ

2) ความสำเร็จด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal success) แสดงถึงการมีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานให้การยอมรับ และเต็มใจช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้การทำงานมีความราบรื่น

3) ความสำเร็จด้านการเงิน (Financial success) ได้รับผลประโยชน์และค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ และความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงาน

4) ความสำเร็จด้านความก้าวหน้าในงาน (Hierarchical success) แสดงถึงความสำเร็จก้าวหน้าในการทำงานของการพัฒนาวิชาชีพ ได้รับการสนับสนุนก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ตามผลงานและภาระงานที่รับผิดชอบ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวัดความสำเร็จในวิชาชีพตามแนวคิดของ Gattiker & Larwood (1986) เพราะความสำเร็จในวิชาชีพเชิงอัตนัยมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและจิตใจที่ดีของคนซึ่งองค์การควรให้ความสนใจ (Peluchette, 1991) และ การวัดเชิงอัตนัยนี้ยังสอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นของ Steers (1991) ที่ว่าการตัดสินความสำเร็จในวิชาชีพนั้น วิธีที่ดีที่สุดคือการให้บุคคลที่ทำอาชีพนั้นเป็นผู้ตัดสินเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์การวัดความสำเร็จในวิชาชีพเชิงอัตนัยในการวัดความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลประจำการ โดยวัดจากการรับรู้ของพยาบาลประจำการเองและจากการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้าหน่วยซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้พิจารณาในบทบาทด้านการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในวิชาชีพ

เพ็ญจันทร์ เมตุลา (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ การสนับสนุนจากองค์กร กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 232 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง และสัมพันธ์กับการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

นฤมล บันลี้ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเห็นคุณค่าในตนเอง การมีเครือข่ายความร่วมมือ กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลชุมชน 271 แห่ง จำนวน 268 คน พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง การมีเครือข่ายความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่วนระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย

นภดล คำเต็ม (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัว กับการสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย ของโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 386 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ร้อยละ 18.6

เปรมฤดี ปองมงคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันในวิชาชีพ การมีแหล่งประโยชน์ทางสังคม กับการสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ จำนวน 371 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในวิชาชีพ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การทำงาน ความผูกพันในวิชาชีพ และการมีแหล่งประโยชน์ทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพ โดยความผูกพันในวิชาชีพ และการมีแหล่งประโยชน์ทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เชาว์นอารมณื ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสำเร็จในวิชาชีพพยาบาล ผู้วิจัยตั้งสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีเชาว์นอารมณืโดยรวมแตกต่างกัน

จากการศึกษาของ Mayer และคณะ (1997) เกี่ยวกับการวิเคราะห์แบบทดสอบ MEIS ซึ่งเป็นแบบทดสอบเชาว์นอารมณื พบว่า เชาว์นอารมณืมีความสัมพันธ์กับอายุ สามารถเพิ่มขึ้นตามระดับอายุ และ Bar-On (1997) เชื่อว่า เชาว์นอารมณืสามารถพัฒนาได้ตั้งแต่วัยเด็กไปจนถึงอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีการพัฒนาได้สูงสุดในช่วงอายุระหว่าง 45 – 55 ปี รวมทั้ง Goleman (1998) ก็เชื่อว่าการพัฒนาเชาว์นอารมณืมีผลเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับประสบการณ์ของบุคคล สอดคล้องกับ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) เสนอว่า มนุษย์ทุกคนมีภาวะอารมณืพื้นฐาน

เหมือนกันแต่มีระดับที่แตกต่างกัน ชาวน์อารมณ์ของบุคคลในช่วงวัยที่แตกต่างกันอาจมีระดับ ชาวน์อารมณ์ที่แตกต่างกันในบุคคลคนเดียวกันนั้น ทั้งนี้เนื่องจากการฝึกอบรม อายุและ ประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าพยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมี ชาวน์อารมณ์โดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมแตกต่างกัน

จากงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เช่น งานวิจัยของ Dweck (ใน Stoltz, 1998) ศาสตราจารย์แห่งภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ ศึกษาถึงพัฒนาการทางอารมณ์ (Emotional Development) พบว่ารูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและความยากลำบากของมนุษย์มีพื้นฐานและได้รับอิทธิพลมาจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู กลุ่มเพื่อน และบุคคลที่ใกล้ชิดบุคคลนั้น นอกจากนี้ Stoltz (1997) พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เป็นเรื่องของการเรียนรู้ที่แต่ละบุคคลสามารถฝึกฝนและพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าพยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสำเร็จในวิชาชีพแตกต่างกัน

ความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลประจำการเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่หลากหลาย เนื่องจากพยาบาลแต่ละคนมีลักษณะคุณสมบัติและความสามารถในด้านต่างๆแตกต่างกันไป ประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การอบรมเลี้ยงดู สภาพแวดล้อมทางสังคม สิ่งเหล่านี้ทำให้พยาบาลแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะของตน นั้นย่อมรวมไปถึง ค่านิยม ทักษะ และบุคลิกภาพ ซึ่งส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกันออกไปด้วย(กรองแก้ว อยู่สุข, 2537) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าพยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันน่าจะมีความสำเร็จในวิชาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 เซาว์นอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในวิชาชีพ

ความสำเร็จในการทำงาน นอกจากจะขึ้นอยู่กับเซาว์ปัญญาส่วนบุคคลแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้อื่นด้วย บุคคลที่หวังความสำเร็จในงานนอกจากจะมีความรู้ในเรื่องของกระบวนการทำงานแล้วยังต้องรู้ในอารมณ์ของผู้อื่นด้วย การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ทำให้เราเคารพ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น มีความสามารถในการปรับตัวปรับใจรับกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี (กรมสุขภาพจิต, 2543, น.66) นอกจากนี้ Goleman (1998) ให้ความเห็นว่างานที่ผู้ปฏิบัติต้องมีระดับเซาว์นอารมณ์สูง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เพราะเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนมากมาย ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ไม่เป็นทางการ มีความยืดหยุ่น ผู้ที่มีระดับเซาว์นอารมณ์สูง ย่อมปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ หากผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์ต่ำ ก็จะทำงานดังกล่าวอย่างคับข้องใจ หงุดหงิดบ่อย ส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 4.1 เซาว์นอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในวิชาชีพด้านการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.2 เซาว์นอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในวิชาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สมมติฐานที่ 4.3 เซาว์นอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในวิชาชีพด้านการเงิน

สมมติฐานที่ 4.4 เซาว์นอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในวิชาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

สมมติฐานที่ 5 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพ

มีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า AQ ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จ ได้เช่น Dweck (ใน Stoltz, 1998) ศาสตราจารย์แห่งภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ ศึกษาถึงพัฒนาการทางอารมณ์ (Emotional Development) พบว่ารูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและความยากลำบากของมนุษย์มีพื้นฐานและได้รับอิทธิพลมาจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู กลุ่มเพื่อน และบุคคลที่ใกล้ชิดกับบุคคลนั้นในช่วงวัยเด็ก ผู้ที่มี AQ จะเป็นผู้ที่สามารถยืนกรานจนประสบความสำเร็จตามที่ปรารถนาได้ในที่สุด และหากพยาบาลระดับปฏิบัติการได้รับการพัฒนาให้มี AQ ย่อมยืน

กรานในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆจนบรรลุวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จในวิชาชีพได้ผู้วิจัย จึงมีความเห็นว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสำเร็จในวิชาชีพ

สมมติฐานที่ 5.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพด้านการทำงาน

สมมติฐานที่ 5.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สมมติฐานที่ 5.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพด้านการเงิน

สมมติฐานที่ 5.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

สมมติฐานที่ 6 เซาวันอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า อุปสรรค

จากแนวคิดเรื่องเซาวันอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) กล่าวว่า มีความคาบเกี่ยวกันระหว่างองค์ประกอบของเซาวัน อารมณ์และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค คือในเรื่องของความ เข้มแข็งในตนเอง (Self strength) หรือความทะเยอทะยานที่จะไปสู่ความสำเร็จ (Ambition) และ ทักษะการเข้าสังคม ซึ่งในทัศนะของ Stoltz (1997) AQ จัดว่าเป็นส่วนหนึ่งของความเข้มแข็งใน ตนเอง ในขณะที่ Goleman (1999) มีความเห็นว่าความสามารถในการเข้าสังคมและความ ทะเยอทะยานที่จะไปสู่ความสำเร็จเป็นองค์ประกอบของ EQ ด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมี ความเห็นว่าเซาวันอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคน่าจะมี ความสัมพันธ์กันทางบวก